

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur dan terima kasih yang besar atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mendapatkan gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis sadar bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Veronica ST. MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Go Herbert SE, RFP-I, M.M, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

6. Kedua orang tua khususnya Papa, Mama, Kakak laki-laki penulis dan keluarga besar saya yang telah banyak mendukung dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa seperjuangan Kelompok Kathes yaitu Ardhana, Oky, Ian, Christopher dan Sandy serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, ..... 2012

**Sebastian Sindarto**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Penelitian .....	5
1.5 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.5.2 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.3 Manfaat Empiris .....	7
1.6 Pengorganisasian Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	9
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Consumer Satisfaction</i> .....	10
2.1.2 <i>Web Quality</i> .....	11
2.1.3 <i>Trust</i> .....	13
2.1.4 <i>Product Factor</i> .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.3.1 Hubungan <i>Web Quality</i> Dengan <i>Costumer Satisfaction</i> .....	18
2.3.2 Hubungan <i>Trust</i> Dengan <i>Costumer Satisfaction</i> .....	18

2.3.3 Hubungan <i>Product Factor</i> Dengan <i>Costumer Satisfaction</i> .....	19
2.4 Model Penelitian .....	19
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.1.1 Jenis Data .....	21
3.1.2 Sumber Data.....	21
3.2 Populasi Dan Sampel .....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	23
3.4.1 Variabel Penelitian.....	23
3.4.2 Definisi Oprasional .....	24
3.4.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.4 Aras dan Skala Pengukuran .....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	26
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN</b> .....	32
4.1 Gambaran Umum Kaskus.Co.id .....	32
4.2 Deskripsi Responden Penelitian .....	34
4.3 Analisa Deskriptif Penelitian .....	34
4.3.1 Analisa Deskriptif <i>Web Quality</i> .....	34
4.3.2 Analisa Deskriptif <i>Trust</i> .....	35
4.3.3 Analisa Deskriptif <i>Product Factor</i> .....	35
4.3.4 Analisa Deskriptif <i>Consumer Satisfaction</i> .....	36
4.3.5 Tanggapan Responden .....	37
4.4 Analisa Data dan Pembahasan.....	40
4.4.1 Uji Validitas .....	40
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	43
4.4.3.1 Uji Normalitas Data .....	43
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	44
4.4.3.3 Uji Heterokedastistas .....	45
4.4.3.4 Uji Linearitas .....	45

4.4.4 Analisa Regresi Linier Berganda .....	47
4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
4.4.6 Pengujian Hipotesis .....	49
4.4.6.1 Hasil Uji F Statistik.....	49
4.4.6.2 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	50
4.5 Pembahasan.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	55
5.1 Simpulan .....	55
5.2 Implikasi .....	56
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	56
5.2.2 Implikasi Praktis .....	57
5.3 Rekomendasi .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	60
<b>LAMPIRAN A</b> .....	A-1
<b>LAMPIRAN B</b> .....	B-1
<b>LAMPIRAN C</b> .....	C-1

## DAFTAR GAMBAR

### **BAB II**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	18
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir.....	19

### **BAB IV**

Gambar 4.1 Tampilan <i>Website</i> Kaskus.co.id.....	32
Gambar 4.2 Tampilan <i>Website</i> Kaskus.co.id.....	33
Gambar 4.3 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas.....	44
Gambar 4.4 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastistas .....	45

## DAFTAR TABEL

### BAB III

Tabel 3.1 Model Variabel .....	23
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi .....	30

### BAB IV

Tabel 4.1 Analisa Deskriptif Variabel <i>Web Quality</i> .....	35
Tabel 4.2 Analisa Deskriptif Variabel <i>Trust</i> .....	35
Tabel 4.3 Analisa Deskriptif Variabel <i>Product Factor</i> .....	36
Tabel 4.4Analisa Deskriptif Variabel <i>Consumer Satisfaction</i> .....	36
Tabel 4.5Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	37
Tabel 4.6Tanggapan Responden Pada Pernyataan <i>Web Quality</i> .....	38
Tabel 4.7Tanggapan Responden Pada Pernyataan <i>Trust</i> .....	38
Tabel 4.8Tanggapan Responden Pada Pernyataan <i>Product Factor</i> .....	39
Tabel 4.9Tanggapan Responden Pada Pernyataan <i>Consumer Satisfaction</i> .....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian .....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Web Quality</i> .....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Trust</i> .....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas Variabel <i>Product Factor</i> .....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji F statistik .....	50